

Daftar Isi

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Surat Pernyataan Orisinalitas Tesis	iii
Kata Pengantar.....	iv
Abstrak.....	vi
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xi
Daftar Lampiran.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Penelitian Terdahulu	6
1.6 Kerangka Teori.....	9
1.6.2 Manajemen Komunikasi dalam Organisasi Pemerintah	9
1.6.3 Komunikasi Antar Organisasi Pemerintah/ <i>Stakeholder</i>	11
1.6.4 Inovasi Sebagai Sebuah Transformasi dalam Organisasi Pemerintah.....	13
1.7 Model Penelitian.....	16
1.8 Metodologi Penelitian	17
1.8.1 Paradigma Penelitian	17
1.8.2 Metode Penelitian	18
1.8.3 Objek dan Subjek Penelitian	20
1.8.4 Lokus dan Durasi Penelitian.....	20

1.8.5 Teknik Pengumpulan Data	20
1.8.6 Teknik Analisis Data.....	22
1.8.7 Limitasi Penelitian	22
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	24
2.1 Konsep Manajemen Komunikasi dalam Organisasi	24
2.2 Proses Manajemen dalam Aktivitas Komunikasi	26
2.3 Konsep Komunikasi Internal dan Komunikasi Eksternal	33
2.4 Konsep Inovasi Pelayanan Publik.....	37
2.4.1 Inovasi	38
2.4.2 Pelayanan Publik	41
2.4.3 Inovasi Pelayanan Publik	45
BAB III GAMBARAN UMUM PUSAT KAJIAN DAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN APARATUR III LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA	51
3.1 Sejarah dan Perkembangan PKP2A III LAN	51
3.2 Tugas dan Fungsi PKP2A III LAN.....	52
3.3 Visi dan Misi, dan <i>Core Values</i> PKP2A III LAN	53
3.3.1 Visi dan Misi	53
3.3.2 <i>Core Values</i> PKP2A III LAN.....	54
3.4 Logo PKP2A III LAN	54
3.5 Struktur Organisasi	55
3.6 Budaya Kerja Inovatif PKP2A III LAN.....	58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	60
4.1 Analisis Situasi	60
4.1.1 Pemahaman Institusi terhadap Urgensi Inovasi Pelayanan Publik	61
4.1.2 Program dan Kegiatan Inovasi Pelayanan Publik di PKP2A III LAN	71

4.2	Perencanaan Komunikasi Melalui Strategi Komunikasi	76
4.2.1	Perencanaan Komunikator (Narasumber)	76
4.2.2	Perencanaan Pesan	78
4.2.3	Perencanaan Media	79
4.2.4	Perencanaan Khalayak (Target Publik)	80
4.2.5	Perencanaan Jadwal (Waktu) dan Anggaran	86
4.3	Aksi dan Komunikasi	87
4.3.1	Kegiatan Sosialisasi di Internal Organisasi	88
4.3.2	Kegiatan Sosialisasi dan Penandatanganan MoU dengan Pemerintah Kota Samarinda	89
4.3.3	Tahapan Pelaksanaan Laboratorium Inovasi	91
4.3.4	Monitoring dan Evaluasi Kegiatan	103
4.3.5	Penggunaan Media	110
4.4	Evaluasi Kegiatan Komunikasi	114
4.4.1	Kegiatan Monitoring dan Evaluasi	115
4.4.2	Faktor Pendukung dan Penghambat	118
4.5	Pendekatan Manajemen Inovasi Pelayanan Publik pada Pemerintah Kota Samarinda	120
4.6	Model Manajemen Komunikasi PKP2A III LAN	121
BAB V	PENUTUP	124
5.1	Kesimpulan	124
5.2	Saran	127
	Daftar Pustaka	xiii

Daftar Tabel

Tabel 1.1 Program dan Kegiatan Inovasi Pelayanan Publik di PKP2A III LAN	3
Tabel 3.1 Komposisi Pegawai PKP2A III LAN	58
Tabel 4.1 Daftar SKPD Kegiatan Monitoring dan Evaluasi Laboratorium Inovasi Kota Samarinda	106

Daftar Gambar

Gambar 1.1	Model Penelitian.....	17
Gambar 2.1	Cutlip, Center, and Broom's Planning and Management Methods	27
Gambar 2.2	Tipe Perubahan Organisasi.....	40
Gambar 3.1	Struktur Organisasi PKP2A III LAN	56
Gambar 4.1	Innovation Readiness Level	67
Gambar 4.2	Pertemuan dengan Walikota Samarinda membahas Laboratorium Inovasi di Lingkungan Pemerintah Kota Samarinda	85
Gambar 4.3	Pertemuan dengan Walikota Samarinda membahas Laboratorium Inovasi di Lingkungan Pemerintah Kota Samarinda	85
Gambar 4.4	Sosialisasi dan Penandatanganan MoU antara PKP2A III LAN dengan Pemerintah Kota Samarinda	91
Gambar 4.5	Konsep 5D Laboratorium Inovasi	92
Gambar 4.6	Rencana Aksi Inovasi	98
Gambar 4.7	Manajemen Deliver Inovasi	101
Gambar 4.8	Kegiatan Monitoring dan Evaluasi PKP2A III LAN Dengan SKPD terpilih dalam Kegiatan Laboratorium Inovasi	106
Gambar 4.9	Publikasi Peluncuran Inovasi pada salah satu SKPD di Lingkungan Pemerintah Kota Samarinda	112
Gambar 4.10	Publikasi tentang Inovasi Pelayanan Publik yang ditulis oleh salah satu Pegawai PKP2A III LAN	113
Gambar 4.11	Talkshow Inovasi Pelayanan Publik di TVRI Kaltim.....	114
Gambar 4.12	Hasil Survey Tahap Display	117

Daftar Lampiran

1. Daftar Pertanyaan
2. Transkrip Wawancara